



# Kwaliteitsjaarverslag 2020





## Inhoud

|       |                                                                           |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Inleiding .....                                                           | 1  |
| 2.    | COVID-19 .....                                                            | 2  |
| 3.    | Profiel Zorg & Wonen Glorieux .....                                       | 4  |
| 3.1   | Missie, visie en kernwaarden .....                                        | 4  |
| 3.2   | Kerngegevens .....                                                        | 4  |
| 3.3   | Doelgroepen en aantal bewoners .....                                      | 5  |
| 4.    | Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....                              | 6  |
| 4.1   | Zorgleefplan.....                                                         | 6  |
| 5.    | Wonen en welzijn .....                                                    | 8  |
| 5.1   | Religieus leven en overige leefstijlen .....                              | 8  |
| 5.2   | Beweging .....                                                            | 9  |
| 5.3   | Mantelzorgers en vrijwilligers .....                                      | 9  |
| 6.    | Veiligheid .....                                                          | 11 |
| 6.1   | Indicatoren basisveiligheid .....                                         | 11 |
| 6.1.1 | Advanced Care Planning.....                                               | 11 |
| 6.1.2 | Medicatieveiligheid - bespreken medicatie-incidenten in het team .....    | 11 |
| 6.1.3 | Aandacht voor eten en drinken.....                                        | 12 |
| 6.1.4 | Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking .....                           | 12 |
| 6.2   | Melding Incidenten .....                                                  | 13 |
| 7.    | Leren en verbeteren van kwaliteit .....                                   | 15 |
| 7.1   | Continue verbeteren door zorgverleners.....                               | 15 |
| 7.2   | Lerend netwerk .....                                                      | 16 |
| 7.3   | Kwaliteitsmanagementsysteem .....                                         | 16 |
| 7.4   | Klachten.....                                                             | 17 |
| 7.5   | Externe audits.....                                                       | 17 |
| 7.6   | Clïëntervaring .....                                                      | 18 |
| 8.    | Leiderschap, governance en management .....                               | 19 |
| 8.1   | Strategische koers van de organisatie.....                                | 19 |
| 8.2   | Leiderschap en goed bestuur .....                                         | 19 |
| 8.3   | Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) .....                 | 19 |
| 8.3.1 | Raad van Toezicht.....                                                    | 19 |
| 8.3.2 | Bewonersraad.....                                                         | 19 |
| 8.3.3 | Medewerkersraadpleging/OR (Ondernemingsraad).....                         | 20 |
| 8.3.4 | Verzorgende Adviesraad (VAR) .....                                        | 20 |
| 8.4   | Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise ..... | 21 |

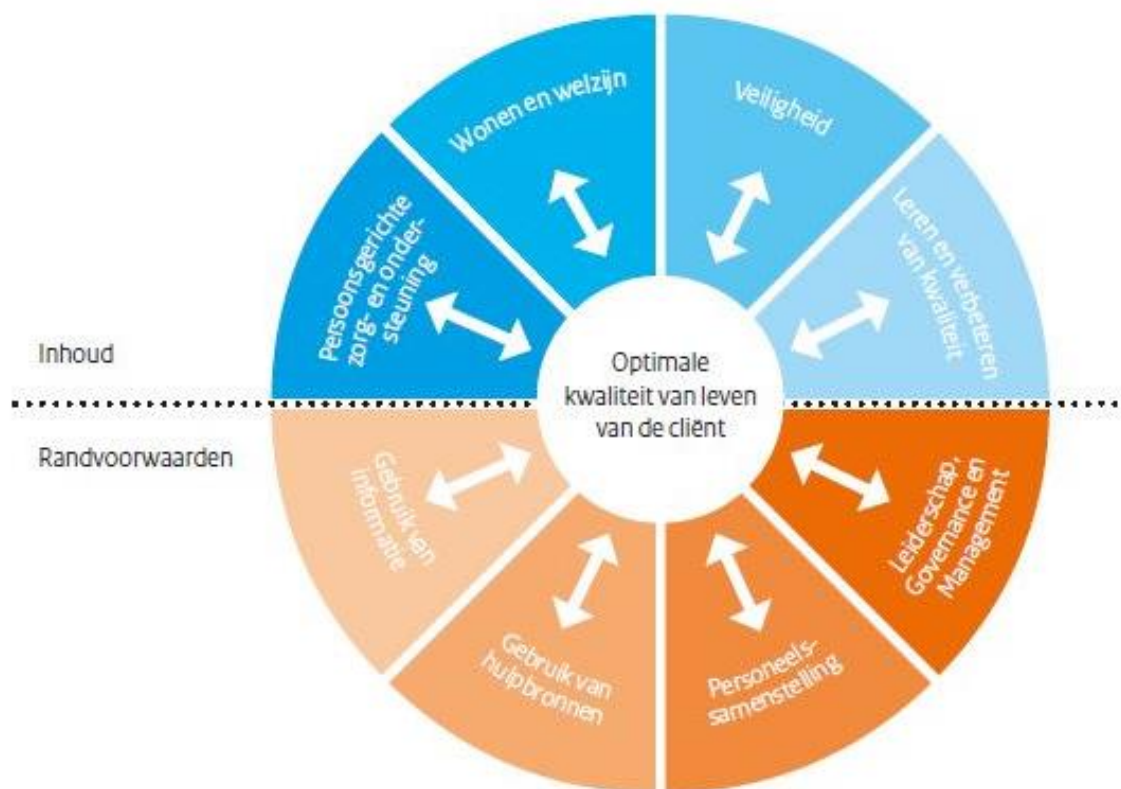
|       |                                                          |    |
|-------|----------------------------------------------------------|----|
| 9.    | Medewerkers en vrijwilligers .....                       | 22 |
| 9.1   | Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....                  | 22 |
| 9.2   | Specifieke kennis, vaardigheden .....                    | 22 |
| 9.3   | Reflectie, leren en ontwikkelen.....                     | 22 |
| 9.3.1 | Leerbedrijf .....                                        | 22 |
| 9.4   | Overzicht personeelssamenstelling.....                   | 23 |
| 9.5   | Medewerkerstevredenheidsonderzoek .....                  | 24 |
| 9.6   | Waardering personeel.....                                | 24 |
| 10.   | Gebruik van hulpbronnen en informatie.....               | 25 |
| 10.1  | Gebouw en technologie .....                              | 25 |
| 10.2  | Technologische hulpbronnen .....                         | 25 |
| 10.3  | Materialen en hulpmiddelen.....                          | 26 |
| 10.4  | Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst ..... | 26 |
| 10.5  | Gebruik van informatie en Privacy/AVG .....              | 26 |
| 11.   | Realisatie verbeterplan 2020 .....                       | 28 |
| 12.   | Afkorting en begrippen .....                             | 34 |

24 juni 2021 vastgesteld door Raad van Bestuur  
 7 juni 2021 positief advies Bewonersraad  
 24 juni 2021 positief advies Raad van Toezicht  
 11 juni 2021 positief advies Ondernemingsraad

## 1. Inleiding

De Glorieuxgemeenschap vormt een community gebaseerd op de spiritualiteit van Stefaan Modest Glorieux en de leefregels van de Zusters van Barmhartigheid van Ronse. Vanuit onze katholieke achtergrond bieden we steeds meer ruimte voor andere overtuigingen en leefstijlen op ons park. We hechten veel waarde aan harmonieus samenleven met onze omgeving en brengen dat dagelijks in de praktijk. Ons denken en handelen is gebaseerd op respect voor al wat leeft en daarbij vergeten we onszelf niet. We zijn ervan overtuigd dat op ons park alles aanwezig is voor een lang, gezond en zinvol leven. Wij willen deze manier van leven actief uitdragen en delen met gelijkgestemden.

Het kwaliteitsplan voor 2020 is opgesteld op basis van de uitgangspunten van het kwaliteitskader verpleeghuiscare, de interne brainstormsessie, het cliënttevredenheidsonderzoek en de externe audit(s). In het kwaliteitsplan 2020 is weergegeven op welke wijze Zorg & Wonen Glorieux werkt aan de in het kwaliteitskader genoemde thema's (zie onderstaande afbeelding). In voorliggend kwaliteitsjaarverslag treft u een verantwoording aan over de uitvoering van het kwaliteitsplan 2020.



## 2. COVID-19

In december 2019 brak in China het Coronavirus uit. Het leek voor onze organisatie toen nog ver weg. In februari 2020 werd het virus ook in Nederland vastgesteld. Om verspreiding van het virus te beperken en de kwetsbaren onder ons te beschermen, waren wij vanaf 16 maart genoodzaakt om onze deuren te sluiten voor bezoekers en ook voor vrijwilligers. Bewoners bleven zoveel mogelijk op hun kamer. Samen eten, groepsactiviteiten en kapelvieringen waren niet meer mogelijk.

Het Coronavirus heeft ook onze organisatie geraakt. Begin april werd de eerste besmetting geconstateerd binnen de leefstijlwoningen. Het virus greep heftig om zich heen en de inzet van groepsverpleging met persoonlijke beschermingsmaterialen (mondkapje, speciale schort, handschoenen en bril) was noodzakelijk. Voor medewerkers was het ingrijpend om de gehele dag in de beschermende kleding te werken en ook voor de bewoners was dit wennen in de anders zo huiselijke omgeving.

Het Coronavirus heeft zowel bewoners en medewerkers getroffen. In totaal zijn er bij Zorg & Wonen Glorieux 10<sup>1</sup> bewoners overleden ten gevolge van het virus. Het was een schrijnende situatie voor iedereen en er heerste een stilte in huis. Activiteiten in huis waren langere tijd niet toegestaan. Gelukkig zijn er ook 16 mensen hersteld<sup>1</sup> van het Coronavirus.

De coronacrisis heeft een zware wissel getrokken op het welbevinden en mentale welzijn van onze bewoners en medewerkers. Met individuele aandacht en activiteiten, bezoeken van het pastoraal team en muzikale activiteiten in de buitenlucht heeft Glorieux het leed voor bewoners enigszins kunnen verzachten. Zo werd de stilte regelmatig opgevuld met muziek, werd er wekelijks samen gezongen op de binnenplaats en zijn de bewoners regelmatig verrast met een buitenoptreden. Ook werden de bewoners in de bloemetjes gezet door de 'Ali B-actie' en verraste Glorieux de bewoners regelmatig met iets lekkers. Op paaszondag werd het paasontbijt op de kamer bezorgd. Door middel van videobellen konden bewoners contact leggen met hun naasten. Bezoek werd op een veilige manier al snel weer mogelijk gemaakt in de bezoekerscabine bij Huize Glorieux. De leefstijlwoningen vonden een creatieve oplossing door bezoek aan het tuinhek of voor het raam te ontvangen.

Aan medewerkers is extra begeleiding en ondersteuning geboden door de leidinggevenden en waar nodig vanuit de Arbodienst. Medewerkers van door Covid-19 getroffen afdelingen hebben ook veel steun gehad aan elkaar. Met extra attenties (zoals de paastraktatie en de VVV-bon) heeft Glorieux haar waardering naar medewerkers uitgesproken.

Na een periode van ingrijpende maatregelen mochten wij sinds 2 juni gelukkig onze deuren weer openen voor beperkt bezoek onder strikte voorwaarden. De kapsalon, pedicure en fysiotherapeut konden weer aan de slag. En eerder in mei konden we in kleine groepjes bewoners weer samen koffiedrinken. Vanaf eind juni zijn we voorzichtig weer gestart met de inzet van vrijwilligers. Elkaar weer ontmoeten, weliswaar op afstand, en bewegen werd toen weer een beetje mogelijk.

---

<sup>1</sup> Peildatum april 2021

In het najaar kwam de tweede corona-golf. Wederom werden de maatregelen weer aangescherpt. Fysiotherapie en kapsalon moesten hun deuren wederom sluiten, er kwamen quarantaineverplichtingen, kantoorpersoneel werkte waar mogelijk vanuit thuis en mondkapjes werden voor iedereen verplicht gesteld. Ook ditmaal ging het virus niet aan ons voorbij. Met name in Huize Glorieux sloeg de tweede golf hard toe.

Toch kwam er een klein lichtpuntje aan het einde van de tunnel. Eind 2020 werden de eerste voorbereidingen getroffen voor de vaccinatie van de bewoners. Op 1 februari 2021 kregen de bewoners van de leefstijlwoningen als eerste een vaccin toegediend. Ook kwamen vanaf dat moment de zorgmedewerkers in aanmerking voor vaccinatie.

Ten gevolge van alle beperkingen en de focus op de aanpak en bestrijding van de Corona-pandemie hebben we helaas veel van onze kwaliteitsplannen voor 2020 moeten doorschuiven naar de toekomst.

### 3. Profiel Zorg & Wonen Glorieux

#### 3.1 Missie, visie en kernwaarden

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving om langer leven in goede gezondheid te bevorderen en bewust om te gaan met Moeder Aarde en haar schepselen. Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk, om elkaar te helpen aangenaam te wonen, te werken en te leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich naar lichaam, ziel en geest te ontplooien en samen een op geestelijke idealen gebouwde gemeenschap te vormen.

#### *Definitie van zorgen (gebaseerd op Tronto)*

Zorgen is een specifieke activiteit die alles omvat wat wij doen om onze 'wereld' zo in stand te houden, te continueren en te herstellen dat we daarin zo goed mogelijk kunnen leven. Die wereld omvat onze lichamen, ons persoon zijn (our selves) en onze omgeving die we trachten samen te weven tot een complex, het leven.

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn en de eigen-regie-benadering. Zorgen is niet alleen het domein van professionals. Zorg & Wonen Glorieux wil ook mantelzorgers betrekken bij de zorg voor de bewoners.

#### 3.2 Kerngegevens

| Kerngegevens Zorg & Wonen Glorieux*                                                                    |  | Aantal / Bedrag |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
| <b>Bewoners</b>                                                                                        |  |                 |
| Aantal intramurale bewoners per einde verslagjaar                                                      |  | 66              |
| <b>Capaciteit</b>                                                                                      |  |                 |
| Aantal beschikbare plaatsen met Wlz-verblijf (Wet langdurige zorg) per einde verslagjaar (intramuraal) |  | 70              |
| <b>Productie</b>                                                                                       |  |                 |
| Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar                                                     |  | 17042           |
| Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar                                                        |  | 6435            |
| Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten)                           |  | 0               |
| <b>Personeel</b>                                                                                       |  |                 |
| Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar                                             |  | 85              |
| Aantal Fte (Full time equivalent) personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar                  |  | 56,72           |
| <b>Bedrijfsopbrengsten<sup>2</sup></b>                                                                 |  |                 |
| Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar                                                              |  | € 6.867.108,-   |
| Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten                                                      |  | € 6.279.818,-   |
| Waarvan overige bedrijfsopbrengsten                                                                    |  | € 333.592,-     |

\* Peildatum 31-12-2020

<sup>2</sup> peildatum 01-06-2021

### 3.3 Doelgroepen en aantal bewoners

Zorg & Wonen Glorieux is een kleine zorgorganisatie in Eindhoven vlakbij het centrum en biedt bewoners alle zorg op maat op één adres: van begeleid wonen tot verzorging en verpleging. Afhankelijk van de zorgbehoefte en individuele wensen vinden onze bewoners en gasten hun eigen plek. Het streven is dat bewoners altijd op Glorieux kunnen blijven wonen, óók als hun zorgbehoefte verandert.

Van oorsprong is het religieuze levensritme diepgeworteld binnen onze gemeenschap. We respecteren de leefwijze van de zusters en de broeders die bij ons wonen. Onze woonregels houden rekening met de behoeften en wensen van de zusters en broeders, en eenieder die in het Glorieuxpark woont. Zo is ons park een stiltegebied, waar elke bewoner in alle rust kan genieten van de natuur.

#### Doelgroep Huize Glorieux (peildatum 31-12-2020)

In het huis zijn:

- 48 appartementen met een ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) indicatie Wlz (Wet langdurige zorg) zonder behandeling, variërend van ZZP 2 - ZZP 6. De lage ZZP's (ZZP 2 - 3) worden geleidelijk afgebouwd en naar gelang de wachtlijst in de regio omgezet naar Wlz-plaatsen ZZP 4-6 zonder behandeling.
- 6 appartementen in een kleinschalige woongroep (Zonnehoeve) met een ZZP 4-5 indicatie psychogeriatric Wlz zonder behandeling.

#### Doelgroep leefstijlwoningen (peildatum 31-12-2020)

In elke leefstijlwoning is ruimte voor 6 bewoners met een vorm van dementie op basis van een indicatie ZZP 5 – 7 Wlz inclusief behandeling (Artikel 21).

- Vincentius richt zich op religieuzen en bewoners met affiniteit met de katholieke leefstijl.
- Het Lukashuis biedt net als in de andere woningen zorg op maat voor de bewoners, er worden in deze woning aspecten uit de antroposofische leefstijl gebruikt.
- Rumah Senang is voor mensen met een Nederlands-Indische achtergrond.

#### Type zorgverlening (peildatum 31-12-2020) (ZZP: Zorg Zwaarte Pakket)

| Type zorgverlening | Product                     | Aantal bewoners |      |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|------|
|                    |                             | 2019            | 2020 |
| Huize Glorieux     | ZZP 2                       | 4               | 3    |
|                    | ZZP 3                       | 9               | 8    |
|                    | ZZP 4                       | 14              | 19   |
|                    | ZZP 5                       | 9               | 7    |
|                    | ZZP 6                       | 10              | 11   |
| Leefstijlwoningen  | ZZP 5 inclusief behandeling | 15              | 17   |
|                    | ZZP 7 inclusief behandeling | 3               | 1    |



## 4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorg & Wonen Glorieux biedt warme en barmhartige zorg met aandacht voor het individu en respect voor elkaar. Warme zorg is zorg die passend is bij de wensen en behoeften van de bewoners met als doel het bieden van comfort. Het welzijn van onze bewoners is hierbij het uitgangspunt. Bij dit thema zijn compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen belangrijk. Belangrijk is dat bewoners zich veilig voelen op Glorieuxpark en in de zorgrelatie én dat zij met respect worden behandeld. Ze worden aangesproken op een manier die zij prettig vinden en in het contact met de zorgverleners staat persoonlijke aandacht centraal.

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn. De kerngedachte is dat goede zorg niet gericht is op de ziekte, aandoening of gebrek, maar op de mens die daarmee moet zien om te gaan. Professionele zorg vraagt afstemming, zodat die past bij waar diegene behoefte aan heeft. Het is nodig die ander in diens uniekheid te kennen en te erkennen. Wanneer dát lukt, zal de zorgontvanger dit ervaren en de zorgverlener zien staan. Er ontstaat een wederkerigheid van barmhartigheid. In 2019/2020 hebben alle medewerkers deelgenomen aan een workshop barmhartige zorg, zodat het gedachtegoed bij iedereen bekend is. Wij blijven deze workshop organiseren voor nieuwe medewerkers. Daarnaast zorgen de teamleiders door middel van coaching op de werkvloer voor bewustwording van het bieden van warme en respectvolle zorg door de zorgmedewerkers.

We streven na dat er een warme overdracht plaats vindt vanuit thuis naar de nieuwe woonomgeving op Glorieuxpark. De cliëntadviseur bezoekt hiertoe de aspirant-bewoners bij voorkeur thuis om een beleving van de thuissituatie te kunnen ervaren en deze te vertalen naar de behoeften en wensen voor de zorg. Helaas was het vanwege COVID-19 in een groot deel van 2020 niet mogelijk om toekomstige bewoners thuis te bezoeken. Telefonisch of door middel van videobellen is getracht om op alternatieve wijze een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de persoonlijke wensen van de aspirant-bewoners.

### 4.1 Zorgleefplan

Iedere bewoner beschikte in 2020 over een - in overleg met haar/hem opgesteld – zorgleefplan. Zo nodig werd de mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger betrokken bij de vaststelling. Bij het opstellen van het zorgleefplan wordt gebruik gemaakt van vier domeinen, te weten:

1. Woon- en leefomstandigheden
2. Participatie
3. Mentaal welbevinden en autonomie
4. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Via deze methodiek zijn we op de hoogte van hulpvragen van de bewoner alsook van de mogelijkheden en de wensen. Toetsing en coaching op het gebied van goed (SMART: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) rapporteren gebeurde “op de werkvloer” door de teamleiders. In de teamoverleggen werd hier zo nodig ook aandacht aan besteed.

Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd met de bewoner en/of mantelzorger door de Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende) of persoonlijk woonbegeleider. Daarnaast is er twee keer per jaar een zorgleefplangesprek of multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of mantelzorger.

In 2020 is gekozen om over te gaan naar een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), te weten PUUR van Ecare. Het woonzorgdossier van PUUR biedt ons de mogelijkheid om:

- Methodisch te werken en het volgen van de PDCA-cyclus stimuleert;
- Op een goede manier te rapporteren over welzijn, welbevinden en zorg;
- Het levensverhaal van de bewoner tekstueel en in beelden vast te leggen;
- Veel aandacht te hebben voor persoonsgerichte zorg;
- Beter informatie uit te kunnen wisselen met behandelaren.

De ook in 2020 geplande implementatie van dit Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) is vanwege alle werkdruk in verband met corona doorgeschoven naar 2021.

## 5. Wonen en welzijn

Naast goede zorg is het welzijn en het welbevinden van de bewoner belangrijk.

Zorg & Wonen Glorieux wil haar bewoners zinvolle dagbesteding bieden die aansluit op de persoonlijke wensen en behoeften. Hierbij is ook aandacht voor familie en mantelzorgers, zij worden, bij voorkeur, actief betrokken bij de zorgverlening en daginvulling van de bewoners.

Ook ten aanzien van het activiteiten aanbod heeft de corona-pandemie een grote stempel gedrukt op het aanbod van welzijnsactiviteiten. Inzet van vrijwilligers en mantelzorgers was vanwege de bezoekmaatregelen veelal niet mogelijk en zelfs de dagelijkse kapeldiensten die zo belangrijk zijn voor onze bewoners, konden regelmatig geen doorgang vinden.

Binnen de marges van de geldende veiligheidsregels is door onze activiteitenbegeleider samen met de medewerkers gezocht naar wat wel kon. Wekelijks werd samen gezongen op de binnenplaats en regelmatig werden de bewoners verrast met een buitenoptreden. Daarnaast hebben medewerkers, die eigen werkzaamheden door de corona zagen wegvallen, zich ingezet om zo goed mogelijk voor de bewoners te zorgen. Bijvoorbeeld door met bewoners te gaan wandelen of door koffie of iets lekkers rond te brengen. Ook werd het voor de religieuze bewoners mogelijk gemaakt om via Kapel TV digitaal de kapeldienst bij te wonen.



*Gastoptreden Lenny Kuhr*

### 5.1 Religieus leven en overige leefstijlen

Binnen Glorieux is een pastoraal medewerkster actief. Gezien de oorsprong van onze organisatie heeft zij een katholieke achtergrond, maar zij staat vanzelfsprekend open voor alle mensen en alle geloofsovertuigingen. De pastoraal medewerkster verzorgt diensten in de kapel zoals gebedsdiensten, wakes of uitvaarten. Daarnaast organiseert zij bezinningsbijeenkomsten en activiteiten rondom zingeving. Ook legt zij huisbezoeken af. Tevens is zij zoveel mogelijk aanwezig tijdens de koffiemomenten, zodat zij op een laagdrempelige manier contact kan leggen met de bewoners. Om de week brengt zij een bezoek aan de afzonderlijke leefstijlwoningen. Aangepast op de bewonersgroep is er dan een gesprek in de groep. Hierbij wordt invulling gegeven aan het samenzijn met verhalen en eigen herinneringen, soms met muziek. Iedere bewoner mag op zijn of haar eigen manier deelnemen. Degenen die niet in groepsverband kunnen deelnemen, worden individueel bezocht. Ook medewerkers, vrijwilligers en familieleden van de bewoners kunnen een beroep doen op de pastoraal medewerkster.

2020 was een heel bewogen jaar voor alle bewoners en de medewerkers van het Glorieuxpark. Het Coronavirus heeft ontzettend veel impact gehad en heeft het religieuze leven ernstig onder druk gezet. Eenzaamheid, ziekte en overlijden waren aan de orde dan de dag. Vele groepsactiviteiten van de pastoraal medewerkster kwamen te vervallen. De diensten in de kapel werden voornamelijk digitaal voortgezet. De pastoraal werkster kon een tijd lang niet naar de leefstijlwoningen en ook individuele begeleiding moest op sommige momenten op afstand. Doordat de koffiemomenten lange tijd niet door konden gaan was het lastig voor de pastoraal werkster om de mensen te ontmoeten en ook nieuwe mensen te leren kennen. Zij is zoveel als mogelijk op huisbezoek gegaan om de mensen toch te kunnen ontmoeten en te ondersteunen in deze moeilijke tijd. Ook is er een extra uitnodiging uitgegaan naar het personeel om, als er behoefte was, te praten met de pastoraal werkster.

## 5.2 Beweging

Zorg & Wonen Glorieux wil haar bewoners graag stimuleren om te bewegen. Het gebouw van Zorg & Wonen Glorieux is laagbouw en alles ligt daardoor op verre afstand. Hierdoor worden bewoners 'gestimuleerd' om te lopen. Daarnaast is het park 12 hectare groot en goed onderhouden, waardoor het uitnodigend is om te gaan wandelen. Ook hebben de leefstijlwoningen een grote binnentuin die zich uitstekend leent voor activiteiten.

Beperkingen in bewegingsvrijheid, zowel in huis als buitenshuis, tijdens de lockdown-periode ten gevolge van de corona-pandemie, hebben een enorm grote invloed gehad op de bewegingsmogelijkheden van onze bewoners. Ook de specifieke bewegingsactiviteiten die normaliter worden georganiseerd, zoals fysiofitness en yoga, hebben een lange periode stilgelegen. Via KapelTV hebben de bewoners de mogelijkheid gehad om fysiofitness en tai-chi lessen te volgen.

## 5.3 Mantelzorgers en vrijwilligers

De zorg voor onze bewoners is erop gericht om de bewoner zoveel mogelijk het leven te laten leiden zoals hij/zij gewend is. Structurele inzet en een actieve bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers is noodzakelijk bij het realiseren van een optimaal welzijn en welbevinden voor de bewoner.

Zorg & Wonen Glorieux heeft ca. 95 vrijwilligers. Deze vrijwilligers worden ingezet voor verschillende taken. Zij begeleiden bewoners op individueel gebied, zijn betrokken bij groepsactiviteiten of werken bijvoorbeeld in de tuin. Vanwege corona hebben we de vrijwilligers een groot deel van het jaar helaas niet in kunnen zetten. Dit was echt een gemis voor de bewoners.

Door corona hebben we veel aanmeldingen gekregen van nieuwe vrijwilligers. Zodra de richtlijnen van het RIVM (Rijks Instituut voor Volksgezondheid en Milieu) het toelaten zullen we deze vrijwilligers ook in gaan zetten.

In het najaar van 2020 is een samenwerking aangegaan met Stichting Het Momentum. Stichting het Momentum is erop gericht om maatjes te zoeken voor bewoners met een dementie. Zij richten zich op de activiteiten die juist nog wel kunnen en gaan uit van een inzet van de vrijwilliger van een uurtje per week. Hier zijn al verschillende vrijwilligers voor



gevonden. Zodra de richtlijnen van het RIVM het toe laten, zullen de vrijwilligers gekoppeld worden aan bewoners. Deze vrijwilligers worden ook opgeleid door Het Momentum.

Om te laten zien dat we de inzet van vrijwilligers goed geregeld hebben, wilden we in 2020 ook het keurmerk “goed geregeld” binnen halen. Omdat de richtlijnen het niet mogelijk maakten om met de werkgroep met enige regelmaat bij elkaar te komen, is dit uitgesteld naar het najaar van 2021.

## 6. Veiligheid

### 6.1 Indicatoren basisveiligheid

In 2020 is ervoor gekozen om de onderstaande indicatoren voor basisveiligheid te meten.

1. Advanced Care Planning
2. Medicatieveiligheid – bespreken medicatiefouten in het team
3. Aandacht voor eten en drinken
4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

De metingen van deze indicatoren hebben plaatsgevonden in januari-februari 2020 en hebben betrekking op de bewoners met een WLZ-indicatie (Wet Langdurige Zorg) 4-7.

#### 6.1.1 Advanced Care Planning

Advanced care planning is het proces tussen zorgverleners en bewoners/mantelzorgers waarbij het tijdig herkennen en bespreekbaar maken van de wensen rondom de toekomstige zorg en het levenseinde worden besproken en vastgelegd.

|                                                                                                                    | Aantal | %   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|
| Aantal bewoners waarbij er tenminste één beleidsafspraken rondom het levenseinde in het zorgdossier is vastgelegd. | 51     | 98% |

De volgende afspraken worden bij het merendeel van de bewoners besproken en vastgelegd:

- Wel of niet reanimeren;
- Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende handelingen;
- Wel of geen ziekenhuisopname.

#### 6.1.2 Medicatieveiligheid - bespreken medicatie-incidenten in het team

|                                                                                                                                                | Aantal | %    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|
| Aantal afdelingen waar medicatie-incidenten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling | 2      |      |
| Aantal afdelingen waar meldingen van medicatie-incidenten zijn geweest                                                                         | 2      |      |
| Percentage afdelingen waar medicatie-incidenten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers             |        | 100% |

Medicatiefouten worden middels een MIC-melding (Melding Incident Cliënt) gemeld bij de teamleider. De teamleider behandelt deze en waar nodig wordt deze besproken met de betrokken partijen. De teamleider bepaalt of de medicatiefout eenmalig is of dat het een reeks fouten betreft. Samen met de betrokken medewerker(s) wordt de oorzaak achterhaald. Mocht het een oorzaak zijn die betrekking heeft op het gehele team (bijvoorbeeld een onduidelijkheid in medicatiebeleid of het medicatiesysteem Medimo/Boomerweb) dan wordt dit besproken in het teamoverleg. Zo houden we de lijnen kort en worden eventuele problemen snel opgepakt.

In een kwaliteitsoverleg wordt elk kwartaal een overzicht van alle MIC-meldingen besproken. Hierbij zijn de stafmedewerker kwaliteit en de twee teamleiders aanwezig. Resultaten (notulen) van dit overleg worden voorgelegd aan de directeur-bestuurder.

### 6.1.3 Aandacht voor eten en drinken

|                                                                                                                                                | Aantal | %   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|
| Aantal cliënten waarbij in de afgelopen 6 maanden de voedselvoorkeuren WEL zijn besproken en zijn vastgelegd in het zorgdossier                | 35     | 67% |
| Aantal cliënten waarbij in de afgelopen 6 maanden de voedselvoorkeuren NIET zijn besproken en zijn vastgelegd in het zorgdossier               | 7      | 13% |
| Aantal cliënten waarbij het ONBEKEND is of in de afgelopen 6 maanden de voedselvoorkeuren zijn besproken en zijn vastgelegd in het zorgdossier | 10     | 19% |

De volgende afspraken worden bij het merendeel van de bewoners besproken en vastgelegd:

- Voorkeuren voor bepaald eten en drinken;
- Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm);
- Gewenste hulp bij eten en drinken;
- Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken.

### 6.1.4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

#### 5.1.4.1. Middelen en maatregelen rondom vrijheid

|                                                        | Aantal | %     |
|--------------------------------------------------------|--------|-------|
| Aantal cliënten (ZZP4-ZZP10) op locatie                | 52     |       |
| Inzet VBM (vrijheid beperkende maatregelen) mechanisch | 9      | 17,3% |
| Inzet VBM fysiek                                       | 1      | 1,9%  |
| Inzet VBM farmacologisch                               | 25     | 48,1% |
| Inzet VBM psychologisch                                | 8      | 15,4% |
| Inzet VBM elektronisch                                 | 22     | 42,3% |
| Inzet VBM één-op-één toezicht                          | 2      | 3,8%  |
| Inzet VBM afzondering                                  | 2      | 3,8%  |
| Inzet VBM overig                                       | 0      | 0%    |

#### 5.1.4.2. Terugdringen vrijheidsbeperking

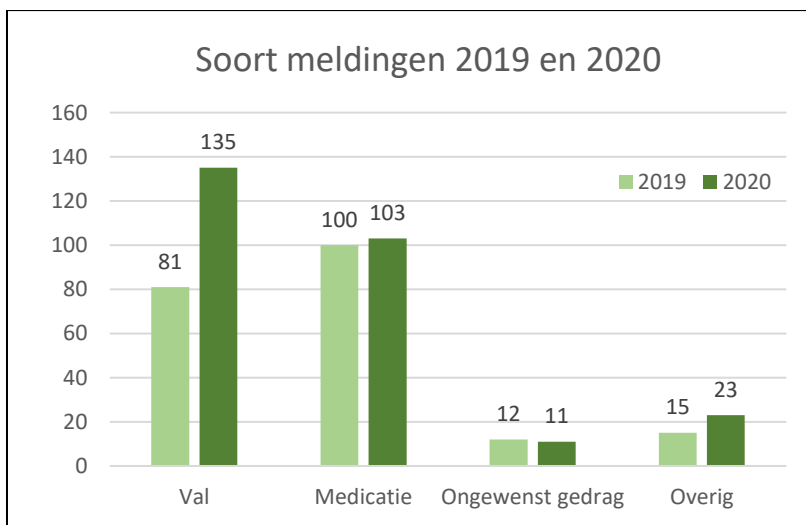
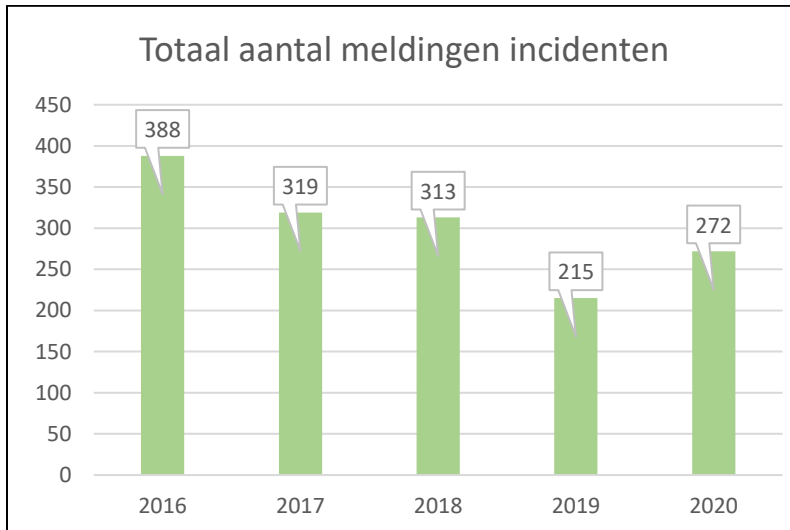
De inzet van VBM (Vrijheid Beperkende Maatregelen) wordt geobserveerd en de bevindingen worden gerapporteerd. Er wordt gekeken waar alternatieven mogelijk zijn en deze worden zo mogelijk ingezet/uitgeprobeerd. Er is over de inzet van VBM-overleg met de (huis)arts/specialist ouderengeneeskunde waarbij de genomen maatregelen worden geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Binnen de teams wordt gewerkt aan het creëren van bewustzijn rondom de inzet van VBM.

Met de komst van de Wet zorg en dwang (Wzd) is er in het najaar van 2019 een werkgroep gestart die zich bezighoudt met alle verplichtingen die voortkomen uit deze nieuwe wet. Dit heeft geleid tot een herziene Beleidsnotitie Onvrijwillige Zorg welke in 2020 is geïmplementeerd.

## 6.2 Melding Incidenten

De MIC-commissie (Melding Incidenten Cliënten) komt ieder kwartaal bij elkaar om de gemelde incidenten te bespreken. De commissie bestaat uit de beide teamleiders en de stafmedewerker kwaliteit.

Onderstaande overzichten geven inzicht in het aantal gemelde incidenten.



Het aantal valincidenten is in 2020 flink toegenomen. Corona is hierbij van grote invloed geweest. Naast het toegenomen valgevaar ten gevolge van corona-besmettingen heeft ook de eenzaamheid geleid tot verminderde mobiliteit bij bewoners, waardoor er meer valincidenten zijn geweest. Ook waren er enkele bewoners binnen Zorg & Wonen Glorieux met een zeer slechte mobiliteit die mede hebben gezorgd voor een grote stijging van het aantal valincidenten. Het mooie weer in de zomer van 2020 heeft ook een rol gespeeld. Met name in de leefstijlwoningen zijn de bewoners meer buiten geweest in de binnentuin. Een andere ondergrond heeft gezorgd voor een groter aantal valincidenten.

In 2020 zijn er ook in Huize Glorieux hoog-laag bedden voor de bewoners aangeschaft die moeten bijdragen aan de vermindering van het aantal valincidenten. Ook zijn er bewoners intern verhuisd in verband met de toenemende zorgzwaarte, zodat er meer toezicht voor hen is en het valgevaar ingeperkt wordt.

Het aantal medicatie-incidenten is nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met 2019. Eén van de oorzaken hiervan is mogelijk het grote aantal ZZP'ers dat werkzaam is bij Zorg & Wonen Glorieux en niet voldoende onvoldoende bekend is met de medicatie toedieningssystemen Boomerweb en Medimo. Vanuit de teamleiding wordt direct gestuurd indien er medicatiefouten worden gemeld. De teamleider behandelt de meldingen en waar nodig worden deze besproken met de betrokken partijen. De teamleider bepaalt of de medicatiefout eenmalig is of dat het een reeks fouten betreft. Samen met de betrokken medewerker(s) wordt de oorzaak achterhaald. Mocht het een oorzaak zijn die betrekking heeft op het gehele team (bijvoorbeeld een onduidelijkheid in medicatiebeleid of het medicatiesysteem Medimo) dan wordt dit besproken in het teamoverleg. Zo houden we de lijnen kort en worden eventuele problemen snel opgepakt. We hopen hiermee het aantal incidenten terug te kunnen dringen.

Ook zien we een toename in het aantal incidenten in de categorie “overig”. Deze incidenten hadden vaak als oorzaak het dwaalgedrag van bewoners. De MIC-commissie (Melding Incidenten Cliënten) heeft de zorg hierover bij de directeur-bestuurder neergelegd. Samen met Woondiensten wordt onderzoek gedaan naar mogelijke e-health oplossingen. Ook wordt bij nieuwe opnames goed gekeken naar mogelijke risico's met betrekking tot dwaalgedrag en de locatie van opname. Er zal ook met de bewoner/mantelzorger over de mogelijke risico's gesproken worden en eventueel vastgelegd worden wat een geaccepteerd risico is.

Er hebben in 2020 twee incidenten plaatsgevonden, waarbij een oorzakenonderzoek is uitgevoerd volgens de PRISMA-methode. Naar aanleiding van de rapporten van deze onderzoeken zijn er diverse interne verbeteracties doorgevoerd.



## 7. Leren en verbeteren van kwaliteit

### 7.1 Continue verbeteren door zorgverleners

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven en zich kunnen blijven ontwikkelen, is een uitgebreid scholingsplan opgesteld. In de jaargesprekken zijn opleidingen en loopbaanontwikkeling vaste onderdelen van gesprek en kunnen medewerkers hun behoeften aangeven. Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgzwaarte van de groep bewoners. Tevens zijn alle verzorgenden IG (Individuele Gezondheidszorg) en hoger BHV (Bedrijfshulpverlening) opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV'er aanwezig is.

In 2020 heeft een zorgmedewerker van de leefstijlwoningen de cursus 'palliatieve zorg voor verpleegkundigen' afgerond. De collega's die geschoold zijn in palliatieve zorg starten een werkgroep palliatieve zorg. In 2020 zouden daarnaast twee zorgmedewerkers van Huize Glorieux ook de cursus palliatieve zorg starten voor verzorgenden. Helaas is de start voor deze cursus door corona uitgesteld naar 2021.

#### *E-learning*

Sinds september 2017 werkt Zorg & Wonen Glorieux met ExpertCollege, een programma waarin alle zorgmedewerkers aan hun verplichte en persoonlijke modules kunnen werken om beroepsbekwaam te blijven voor hun werkzaamheden in de zorg. De modules komen terug in het individuele opleidingsplan in een cyclus van drie jaar. Wanneer niet aan het juiste niveau kan worden voldaan, wordt samen met de leidinggevende en de praktijkopleider gekeken hoe wel te voldoen aan de opleidingsnorm. Daarnaast kunnen medewerkers er ook voor kiezen aanvullende modules te maken als er bijvoorbeeld een nieuwe handeling of ziektebeeld voorkomt op de afdeling. Om de zorgmedewerkers de ruimte te geven continu te verbeteren, is het belangrijk dat zij in staat zijn op een goede manier feedback te kunnen geven en ontvangen. Dit gebeurt door coaching op de werkvloer (onderling en door leidinggevenden), persoonlijke gesprekken en jaargesprekken. Ook wordt hier aandacht aan besteed tijdens werkoverleggen

#### *Workshops*

Sinds 2020 is er een samenwerking gestart met verpleegkundige trainers van het Summacollege voor training en toetsing van voorbehouden en risicovolle handelingen in het skills lab. Bij Zorg & Wonen Glorieux beschikken medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die dient te worden geleverd.

#### *Scholingsdagen*

Periodiek vindt er voor alle zorgmedewerkers een workshop plaats met een ander zorginhoudelijk thema. Het streven is dat alle zorgmedewerkers hieraan deel kunnen nemen, minimaal eens per twee jaar. De onderwerpen zijn:

- Wondzorg, decubitus, incontinentie
- Vocht, voeding, verslikken
- Valpreventie, tiltechnieken, haptonomie
- Diabetes, cardiale klachten, COPD, Parkinson
- Hygiëne en infectiepreventie

In 2020 zijn de theoretische scholingsdagen geannuleerd door Corona vanwege de groepsgrootte en bezetting op de afdeling. Deze zijn opnieuw gepland in 2021.

In kleinere groepen zijn er wel overige scholingen of bijeenkomsten aangeboden, zoals:

- De eerste cultuurspecifieke training door Djalan Pienter (scholings- en adviesorganisatie) voor de zorgmedewerkers en vrijwilligers van de leefstijlwoning Rumah Senang;
- Intervisie voor werkbegeleiders;
- Intervisie voor leerlingen en stagiaires;
- Voorbehouden en risicovolle handelingen.

## 7.2 Lerend netwerk

Via bestaande netwerken en contacten vindt kennisdeling plaats en worden samenwerkingsmogelijkheden onderzocht op het gebied van scholing, welzijn, zorgadvies en kwaliteit. Bijvoorbeeld: Indisch Netwerk Eindhoven, Buitenzorg, Pallium Thuiszorg, Mercurius en Sint Annaklooster en Archipel. Daarnaast vindt kennisdeling plaats binnen het platform kleine zorgorganisaties.

In 2019 is een lerend netwerk opgezet met het Sint Annaklooster. Binnen dit lerend netwerk worden de kwaliteitsplannen en verslagen uitgewisseld en vindt kennisdeling plaats op niveau van bestuur, management en staf.

Voor wat betreft de uitwisseling van personeel ligt de prioriteit op interne uitwisseling. Binnen Zorg & Wonen Glorieux is nog een verbeterslag te maken in de uitwisseling van personeel tussen de verschillende leefstijlwoningen en tussen Huize Glorieux en de leefstijlwoningen.

| Netwerk                                          | Functionaris                          |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Platform kleine zorgorganisaties Actiz           | Directeur-bestuurder                  |
| KNR: Commissie Ouderenzorg Religieuzen           | Directeur-bestuurder                  |
| Transvorm                                        | Directeur-bestuurder/praktijkopleider |
| Praktijkopleiders overleg Ter Aa college Helmond | Praktijkopleider                      |
| Brancheoverleg Summa College                     | Praktijkopleider                      |
| Kwaliteitsnetwerk (landelijk)                    | Stafmedewerker kwaliteit              |
| Coronanetwerk                                    | Stafmedewerker kwaliteit              |
| Dwang als het echt niet anders kan               | Stafmedewerker kwaliteit              |
| Regionaal Zorg Overleg (RZO)                     | Cliëntadviseur                        |

## 7.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorg & Wonen Glorieux gebruikt PREZO (PREstaties in de ZOrg) als kwaliteitscertificerings-systeem. De verbeterpunten die voortkomen uit PREZO-audits, verplichte en vrijwillige kwaliteitsonderzoeken, interne audits, hygiëne-audits en inspectiebezoeken worden meegenomen in de jaarplancycclus (verbeterregister). Er wordt gewerkt met een overzicht van verbeteringen, waarin alle verbeteringen worden genoteerd en gemonitord op basis van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). In het MT-overleg (Management Team) wordt het overzicht maandelijks besproken en geactualiseerd. Op deze wijze worden alle

verbeteringen en aandachtspunten in kaart gebracht en doorgevoerd op de betreffende afdelingen.

Daarnaast maakt Zorg & Wonen Glorieux gebruik van een kwaliteitshandboek waarin alle interne protocollen worden gemonitord. Het kwaliteitshandboek is voor alle medewerkers digitaal te raadplegen. Voor ieder protocol is een inhoudelijk verantwoordelijke aangesteld. De kwaliteitsfunctionaris coördineert het geheel en zorgt dat evaluatiedata worden gehandhaafd.

Zorg & Wonen Glorieux voldoet aan de eisen van PREZO en heeft hiervoor een gouden keurmerk. In november 2018 vond de eindaudit plaats. In januari 2020 heeft er wederom een eerste initiële audit plaatsgevonden en heeft Zorg & Wonen Glorieux haar keurmerk weer zeker gesteld voor de komende 3 kalenderjaren. Jaarlijks zal de Stichting Perspekt een audit uitvoeren om te beoordelen of onze organisatie nog steeds voldoet aan de kwaliteitseisen en het wegingskader als bepaald in het auditreglement.

#### 7.4 Klachten

Voor de bewoners en mantelzorgers is een klachtenregeling en een klachtencommissie beschikbaar. Hiermee voldoet Zorg & Wonen Glorieux aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Zorg & Wonen Glorieux is tot en met 31 december 2020 aangesloten bij de klachtencommissie bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) en is ook aangesloten bij de geschillencommissie. In het verslagjaar 2020 zijn geen formele klachten gemeld bij het bestuur van Zorg & Wonen Glorieux, de externe klachtencommissie of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Verder beschikt Zorg & Wonen Glorieux over een ‘informele klachten/verbetervoorstellen’ procedure. Graag stimuleren wij bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers om zich actief op te stellen in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. In het verslagjaar 2020 zijn er vier informele klachten/verbetervoorstellen binnengekomen. Deze zijn met de indieners opgepakt en waar mogelijk opgelost/doorgevoerd.

Voor klachten in het kader van Wet Zorg en Dwang kan men terecht bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Er zijn in 2020 geen klachten bij de KCOZ gemeld.

#### 7.5 Externe audits

Zorg & Wonen Glorieux heeft op 25 februari 2020 bezoek gehad van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit bezoek was gericht op de uitvoering van de Wet langdurige Zorg conform het behorende toetsingskader. Tijdens dit bezoek is er aandacht geweest voor de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Op de meeste thema's voldoet Zorg & Wonen Glorieux aan de norm. Op enkele onderwerpen voldoen wij grotendeels aan de norm. Deze onderwerpen zijn vertaald in verbeteracties en meegenomen in het verbeterregister.

In oktober 2020 heeft Zorg & Wonen Glorieux een hygiëne-audit laten uitvoeren door de GGD Zuidoost Brabant. Tijdens deze audit is er op zowel Huize Glorieux, alsmede op de leefstijlwoning Rumah Senang meegelopen met de zorgmedewerkers. Ook is er meegekeken met de medewerkers van de huishoudelijke dienst. De verbeterpunten die voortkwamen uit

deze hygiëne-audit zijn opgenomen in een rapportage welke is voorgelegd aan de teamleiders die zo nodig acties hebben uitgezet. Ook wordt het rapport besproken in de hygiënecommissie.

In oktober 2019 heeft de Arbo Unie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Hierbij is geconstateerd dat de zorg rond de arbeidsomstandigheden nog steeds op een hoog peil staat. Er zijn diverse (zorg gerelateerde) protocollen welke ook nageleefd worden. Er zijn o.a. hygiëne-protocollen, procedures voor MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) en er is een Hepatitis-b beleid. Daarnaast is er een medicatie- en opiatenprotocol en een legionellapreventie-beleid. Er zijn korte lijnen en klachten en vragen van medewerkers worden serieus genomen. Het huishoudelijk regelement en protocollen zijn beschikbaar bij de receptie en op de (centrale) K: schijf. Ook is er een taakomschrijving voor de preventiemedewerker aanwezig. Geconcludeerd is dat er zeer voortvarend en aantoonbaar gewerkt is aan de knelpunten in het plan van aanpak van de vorige RI&E uit 2015.

Het plan van aanpak met aanbevelingen/knelpunten, voortkomend uit het bezoek van de Arbo Unie, is een actief werkdocument dat periodiek wordt besproken tijdens de overlegmomenten van de Arbocommissie. Middels een prioriteitenstelling wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen.

## 7.6 Cliëntervaring

In de periode oktober-november 2020 heeft Triqs, een onafhankelijk bureau, een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners en mantelzorgers van Zorg & Wonen Glorieux. Voor de uitvoering van dit onderzoek is een splitsing gemaakt tussen Huize Glorieux en de leefstijlwoningen. Bij de bewoners die daartoe in staat waren is een interview afgenomen. Voor de groep psychogeriatricie is aan de mantelzorger gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen. De totale respons bedroeg 69,12%.

Aan bewoners/vertegenwoordigers is gevraagd welk rapportcijfer zij zouden geven aan de zorginstelling. In onderstaande tabel is het resultaat weergegeven.

|               | Huize Glorieux | Leefstijlwoningen |
|---------------|----------------|-------------------|
| Rapportcijfer | 7,89           | 8,3               |
| NPS score*    | 23             | 40                |

*\*NPS-score kan variëren van -100 tot +100*

De resultaten en verbeterpunten voortkomend uit het onderzoek worden besproken in het bestuursoverleg en MT-overleg, waarna zo nodig verbeteracties worden uitgezet en opgepakt.

## 8. Leiderschap, governance en management

### 8.1 Strategische koers van de organisatie

Een leefomgeving bieden van kleinschaligheid waarin de mens, als individu, zichzelf mag en kan zijn. Hierbij creëren we een leefgemeenschap met verschillende woonvormen die aansluiten bij wat op dat moment bij het leven van een persoon hoort of past. We doen dit door verschillende vormen van huisvesting te bieden, kwalitatief goede zorg te verlenen die is toegespitst op de doelgroepen en door structuur te bieden in het dagelijks leven.

### 8.2 Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur van Zorg & Wonen Glorieux, bestaat uit twee leden, te weten een voorzitter en een secretaris/penningmeester. Zij stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners en bewoners (inclusief mantelzorgers). De Raad van Bestuur maakt de verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld, voert regelmatig overleg met het management en is regelmatig op de werkvloer aanwezig om voeling te houden met de zorg en met wat er leeft onder de bewoners en de medewerkers.

De Raad van Bestuur voldoet aan de eisen van good governance en de PREZO-eisen en kent haar verantwoordelijkheden. Door middel van evaluaties, cliëntonderzoeken en audits borgt de Raad van Bestuur de veiligheid en kwaliteit van de zorg, alsmede de aspecten die de kwaliteit van leven van bewoners ondersteunen. Het personeelsbestand is qua opbouw en omvang passend bij de visie en taken van de organisatie en bewoners.

### 8.3 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

#### 8.3.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht, bestaande uit een voorzitter en een lid met als aandachtsgebied zorginhoudelijke zaken, is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene zaken van de zorgorganisatie. Tweemaal per jaar vergadert de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur. Voor deze vergaderingen staan de volgende onderwerpen op de agenda: de begroting, het kwaliteitsplan, het jaarverslag en de jaarrekening. De Raad van Toezicht voldoet aan de eisen van good governance en kent haar verantwoordelijkheden.

#### 8.3.2 Bewonersraad

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad die grotendeels bestaat uit bewoners. De Raad van Bestuur faciliteert de bewonersraad door het bieden van een vergaderlocatie, secretariële ondersteuning en de directeur-bestuurder is maandelijks bij de bewonersraad-vergadering aanwezig (op verzoek van de bewonersraad). De relatie is goed en gericht op samenwerking. De bewonersraad heeft overleg gevoerd met de organisatie in het kader van het adviesrecht over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening 2019;
- Kwaliteitsjaarverslag 2019;
- Exploitatie 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> kwartaal 2020;
- Conceptbegroting 2021;
- Kwaliteitsplan 2021;
- Diverse documenten uit het kwaliteitshandboek.

Daarnaast wordt de bewonersraad geïnformeerd en meegenomen in de besluitvorming omtrent belangrijke onderwerpen en projecten van de organisatie, zoals Elektronisch Cliënten Dossier, corona-maatregelen, Indicatoren basisveiligheid, Cliënttevredenheidsonderzoek etc.

Vanwege de corona-maatregelen hebben de vergaderingen van de bewonersraad minder frequent of in kleiner comité plaatsgevonden. Indien nodig is er direct geschakeld met de diverse leden om tot besluitvorming te komen.

#### 8.3.3 Medewerkersraadpleging/OR (Ondernemingsraad)

In 2019 is tweemaal een oproep uitgezet voor de vorming van een ondernemingsraad. Eind 2019 heeft dit geleid tot voldoende aanmeldingen. Begin 2020 zijn verkiezingen uitgeschreven en in maart 2020 is de OR geïnstalleerd.

De vijf leden van de OR hebben een training bij Schateiland (opleidingsinstituut voor en over ondernemingsraden) gevolgd om geschoold te worden in de rechten en plichten van de OR. De eerste speerpunten waarmee de OR aan de slag is gegaan, waren:

- Inzichtelijk maken van de organisatie d.m.v. een organogram, met als doel de organisatie en de lijnen beter te leren kennen en te weten waarvoor men bij wie terecht kan;
- Communicatie op de afdelingen/zichtbaarheid OR, voorgestellen aan de achterban en de medewerkers informeren over de rol van de OR;
- Behoud van medewerkers, wat in het najaar geleid heeft tot de uitvoering van een onderzoek naar het behoud van medewerkers.

Daarnaast probeert de OR op de hoogte te blijven van zaken die kunnen spelen bij de achterban. Denk hierbij aan veranderingen in het pensioenstelsel, werkdruk en werkplezier, zorgverzekering, werktijdenwet etc. Ook heeft de OR als taak om protocollen die geëvalueerd moeten worden te lezen en inhoudelijk te beoordelen.

In het najaar van 2020 heeft de OR, zoals hierboven vermeld, een onderzoek gedaan naar het behoud van medewerkers om inzichtelijk te krijgen welke sterke punten wij bezitten als Zorg & Wonen Glorieux. Middels dit onderzoek is er inzicht gekregen in ontwikkelpunten hoe wij als organisatie een nog een betere werkgever kunnen zijn. In dit onderzoek is ook geïnventariseerd waar de behoefte van de achterban ligt wat betreft de vitaliteitsactiviteiten. Het rapport met aanbevelingen voortkomend uit dit onderzoek is voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Viermaal per jaar heeft de OR een vergadering met de Raad van Bestuur. Middels een jaarverslag blikt de OR terug op de activiteiten van het afgelopen jaar en aan het einde van 2020 heeft de OR haar speerpunten voor 2021 ontwikkeld.

#### 8.3.4 Verzorgende Adviesraad (VAR)

Na de installatie van de OR in maart 2020 is de VAR opgeheven.



#### 8.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Zorg & Wonen Glorieux werkt hoofdzakelijk met gediplomeerd verzorgenden IG en helpenden. Enkele medewerkers hebben het diploma verpleegkundige niveau 4 of 5. Door middel van eigen medewerkers en een ambulant verpleegkundig team (Archipel) is 24-uurs verpleegkundige zorg gegarandeerd. Daarnaast had Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Archipel voor het leveren van de specialist ouderenzorg (inclusief achterwacht zodat 24u/dag een arts beschikbaar is), psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist tot en met oktober 2020. Vanaf november 2020 is Zorg & Wonen voor het behandelteam een samenwerking aangegaan met Novicare. Fysiotherapie en fysiofitness worden verzorgd door Fysiotherapie Van Eijk. De samenwerking met Novicare en Fysiotherapie Van Eijk wordt één keer per jaar geëvalueerd.

De Evv'er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/Pwb'er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en zij bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen ook een ZAP-overleg (zorg, arts, psycholoog) en daarin worden alle bewoners waarvoor overleg op dat moment nodig/nuttig is kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het ZAP-overleg voor. Dit staat los van zorgleefplan-gesprekken en het multidisciplinaire overleg.

De directeur-bestuurder heeft periodiek overleg met de specialist ouderen-geneeskunde en de psycholoog in het kader van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg.

## 9. Medewerkers en vrijwilligers

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Ook biedt Zorg & Wonen Glorieux leerling- en stageplaatsen voor verzorgenden IG (Individuele Gezondheidszorg) en verpleegkundigen. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven, is een uitgebreid scholingsplan opgesteld. Daarnaast zijn alle verzorgenden IG en hoger, BHV opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV'er aanwezig is. Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgwaarde van de groep bewoners.

### 9.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Elke leefstijlwooning heeft zes bewoners. Zestien uren per dag staat op de woning een gediplomeerd woonbegeleider (verzorgende IG of verpleegkundige) en op de drukke zorgmomenten ook een medewerker Wonen & Welzijn (gediplomeerd helpende, zeven dagen per week). Er is permanent iemand van het personeel aanwezig in het woonhuis. In de nacht is er voor drie leefstijlwoningen (18 bewoners) één gediplomeerd woonbegeleider aanwezig en in Huize Glorieux is één gediplomeerd verzorgende aanwezig. Deze nachtdiensten kunnen elkaars hulp invoeren. Daarnaast is er een 'vlinderdienst' aanwezig die flexibel ingezet wordt ter ondersteuning van de twee andere nachtdiensten. Indien nodig kan voor specifieke handelingen het Ambulant verpleegkundig team van Sint Annaklooster (07.00-23.00 uur) of de Zuidzorg (nachten) worden ingezet.

### 9.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Zorg & Wonen Glorieux werkt met helpenden, gediplomeerd verzorgenden IG en verpleegkundigen (voornamelijk niveau 4). Indien een verpleegkundige nodig is op momenten dat er binnen Zorg & Wonen Glorieux geen verpleegkundige beschikbaar is, wordt het ambulant verpleegkundig team ingezet (zie paragraaf 9.1.). Hierover zijn afspraken vastgelegd. Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Novicare voor het leveren van de specialist ouderenzorg, verpleegkundig specialist, psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist. Deze samenwerking wordt één keer per jaar geëvalueerd. Fitness en fysiotherapie worden verzorgd door Fysiotherapie Van Eijk. Deze samenwerking wordt ook één keer per jaar geëvalueerd. De Evv'er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/Pwb'er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen ook een gedragsvisite (zorg, arts, psycholoog). Daarin worden alle bewoners, waarover op dat moment overleg nodig en nuttig is, kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het overleg voor.

### 9.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Zie ook paragraaf 6.1 continue verbeteren door zorgverleners.

#### 9.3.1 Leerbedrijf

In samenwerking met opleidingscentrum ROC Ter AA en het Summa College leidt Zorg & Wonen Glorieux medewerkers op tot helpende, verzorgende IG of verpleegkundige. In 2020 is een verzorgende IG-leerling afgestudeerd en daarnaast zijn er twee zorgmedewerkers met verzorgende IG-diploma gestart aan de verpleegkundige opleiding.

Ook is een nieuwe leerling aangenomen voor de helpende-opleiding en een voor de verzorgende-IG-opleiding.

Verder zijn ook stagiaires begeleid in het 1e, 2e, 3e of 4e leerjaar van de opleidingen helpende, verzorgende IG, verpleegkundige niveau 4 en 5 en (persoonlijk) begeleider specifieke doelgroepen.

Buiten deze reguliere zorgopleidingen zijn ook entree studenten geweest in team catering. Helaas is een aantal van deze stages vroegtijdig beëindigd door de corona-maatregelen.

#### 9.4 Overzicht personeelssamenstelling

| Personeelssamenstelling                                                  | Aantal |      | Fte   |       | %     |        |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|-------|--------|
|                                                                          | 2019   | 2020 | 2019  | 2020  | 2019  | 2020   |
| <i>Aantal personeelsleden</i>                                            |        |      |       |       |       |        |
| Gemiddeld aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst onbepaalde tijd | 72     | 78   | 59,03 | 51,83 |       |        |
| Aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst bepaalde tijd             | 5      | 11   |       |       | 7,1%  | 0,14%  |
| Aantal ingezette uitzendkrachten / PNIL                                  |        | 59   | 6,8   | 32,51 | 11,5% | 62%    |
| Stagiaires                                                               | 20     | 26   |       |       |       |        |
| Vrijwilligers                                                            | 87     | 95   |       |       |       |        |
| <i>Contract</i>                                                          |        |      |       |       |       |        |
| Gemiddelde contract omvang                                               |        |      | 0,8   | 0,61  |       |        |
| <i>Kwalificatieniveaus zorgverleners</i>                                 |        |      |       |       |       |        |
| Niveau 1                                                                 |        | 0    | 0,64  | 0     | 1,1%  | 0%     |
| Niveau 2                                                                 |        | 7,5  | 9,78  | 4,9   | 16,6% | 18,75% |
| Niveau 3                                                                 |        | 25   | 24,06 | 16,6  | 40,8% | 62,5%  |
| Niveau 4                                                                 |        | 0,3  | 4,1   | 0,2   | 6,9%  | 0,75%  |
| Niveau 5                                                                 |        | 0,8  | 2,39  | 0,5   | 4%    | 2%     |
| Overig                                                                   |        | 4,9  | 5,46  | 3,2   | 9,2%  | 12,25% |
| Leerlingen                                                               |        | 1,5  | 3,62  | 1     | 6,1%  | 3,75%  |
| <i>Ziekteverzuim</i>                                                     |        |      |       |       |       |        |
| Ziekteverzuim %                                                          |        |      |       |       | 11,2% | 20,2%  |
| Meldingsfrequentie                                                       | 2,18   | 1,8  |       |       |       |        |
| <i>In- door- en uitstroom</i>                                            |        |      |       |       |       |        |
| Instroom                                                                 |        |      |       |       | 28%   | 22%    |
| Uitstroom                                                                |        |      |       |       | 25,2% | 21%    |
| Doorstroom                                                               |        |      |       |       | 9,8%  | 4%     |

### 9.5 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In oktober 2019 heeft Stichting Zorg & Wonen Glorieux een extern meetbureau (Triqs) gevraagd een organisatie-breed tevredenheidsonderzoek te houden onder haar medewerkers. Het responspercentage van dit onderzoek bedroeg 73.95%. Onderstaande tabel laat de scores zien per thema.

| Thema                     | Score |
|---------------------------|-------|
| Inhoud werk               | 7,9   |
| Collega's                 | 7,9   |
| Leidinggevenden           | 8,2   |
| Communicatie              | 7,4   |
| Bereikbaarheid            | 8,3   |
| Persoonlijke ontwikkeling | 7,9   |
| Arbeidsvoorwaarden        | 7,9   |
| Arbeidsomstandigheden     | 7,9   |

De verbeterthema's die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek naar voren zijn gekomen, zijn in 2020 besproken met de diverse interne overlegorganen. Wij waren voornemens om met diverse werkgroepen aan de slag te gaan met de uitwerking van de verbeterthema's. Vanwege de corona-maatregelen hebben deze bijeenkomsten geen doorgang kunnen vinden en zijn ze - voor zover mogelijk uitgesteld - naar 2021.

### 9.6 Waardering personeel

Naast het zorgen voor bewoners wil Zorg & Wonen Glorieux ook goed zorgen voor haar personeel. Het management past een coachende managementstijl toe met aandacht voor het individu en voor complimenten en feedback. Medewerkers worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen, zaken en taken naar eigen inzicht op te lossen en hun visie en feedback te geven. Zorg & Wonen Glorieux is een laagdrempelige organisatie met korte lijnen naar management en bestuur.

Via opleiding en coaching op de werkvloer worden de medewerkers gefaciliteerd in hun werk, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling (paragraaf 6.1).

Daarnaast krijgen medewerkers normaliter de gelegenheid elkaar te leren kennen in een ontspannen setting. Als gevolg van de corona-maatregelen was het niet mogelijk om elkaar liefelijk te ontmoeten tijdens personeelsactiviteiten. Via diverse attenties heeft Zorg & Wonen Glorieux haar personeel een hart onder de riem gestoken in 2020. In 2021 hopen we elkaar weer meer te mogen ontmoeten tijdens festiviteiten, teamuitjes en ontspanningsactiviteiten zoals Tai Chi en kookworkshops.

## 10. Gebruik van hulpbronnen en informatie

### 10.1 Gebouw en technologie

#### *Vastgoed*

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie. In 2020 zijn de laatste wijzigingen in gebouw Glorieux afgerond, met name op het gebied van installaties in de algemene ruimten. De gebouwen zijn nu op het kwaliteitsniveau wat Glorieux wenselijk acht. De nadruk ligt de komende jaren op onderhoud en het in bedrijf houden van de gebouwen.

#### *Onderhoud en renovatie*

- Uitvoering regulier jaarlijks onderhoud van middelen en materialen (installaties gebouwen: onder andere zorgoproepsystemen, brandmeldinstallatie, ontruimingsinstallatie, noodverlichting, liften, telefonie, luchtbehandelingsinstallaties, verwarming, warm-waterinstallatie, automatische deuren, deurtoegangssystemen, camerasystemen).
- Uitvoeren van activiteiten uit het meerjarig onderhoudsplan (schilderwerkzaamheden en groot onderhoud installaties).
- Renovatie van refter, dienkeuken, kantoren en dienstengang.
- Renovatie van het ketelhuis van Glorieux is in 2020 afgerond

#### *Buitenruimtes*

- Regulier tuinonderhoud.
- Herstelwerkzaamheden bestrating ten behoeve van veiligheid bewoners worden indien nodig gedaan.

### 10.2 Technologische hulpbronnen

#### *ICT*

In 2020 wilden we starten met de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier. Helaas hebben we dit vanwege de COVID19 pandemie moeten uitstellen naar 2021. Stichting Woondiensten Glorieux zal de implementatie mede begeleiden. Hiervoor dient ook het wifi-netwerk te worden uitgebreid.

#### *E-health:*

Er worden bij Zorg & Wonen diverse hulpmiddelen ingezet op het gebied van e-health. Enkele voorbeelden hiervan zijn: spreekluisterverbindingen, bewegingsmelders, trekalarmen, deurbewaking en camerabewaking. Indien deze middelen worden ingezet als vrijheidsbeperkende maatregel, gebeurt dit conform de Wet Zorg en Dwang. Bij de leefstijlwoningen zit domotica geïntegreerd in het zorgoproepsysteem. Het wordt in de nacht ingezet om 24-uurs toezicht te borgen en niet om vrijheid te beperken.

### 10.3 Materialen en hulpmiddelen

Zorg & Wonen Glorieux beschikt over ruim voldoende materialen en (zorg)hulpmiddelen die het werk van medewerkers ondersteunen. Er vindt structureel onderhoud en keuring van deze materialen en (zorg)hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

### 10.4 Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst

Met vier ziekenhuizen uit de regio heeft Zorg & Wonen Glorieux contacten. Deze contacten bestaan uit informatieverstrekking, uitleg levering van diensten door Zorg & Wonen Glorieux en mogelijkheden. In verband met de kleine omvang van de organisatie zijn er geen collectieve, vaste overlegmomenten.

Met twee apothekers is er een samenwerkingsrelatie. Voor Huize Glorieux is dat de BENU-apotheek uit Stratum en voor de leefstijlwoningen is dat de apotheek van het Catharina Ziekenhuis. De leidinggevendenden evalueren jaarlijks de samenwerking met beide apothekers. Dit overleg vindt plaats op initiatief van de apotheker.

In 2020 heeft er bij de leefstijlwoningen geen medicatiereview plaatsgevonden, vanwege wisseling in behandeldienst. Deze is begin 2021 ingehaald.

Vanaf 2021 is er gestart met een commissie geneesmiddelenbeleid. Deze commissie, (bestaande uit teamleider, verpleegkundige, apotheek en specialist ouderen geneeskunde) komt twee keer per jaar bijeen om beleidszaken en medicatie-incidenten te bespreken. Ook verzorgt de apotheek minimaal een keer per jaar een audit waarbij zij de noodvoorraad checken op kwaliteit en volledigheid.

Bij Huize Glorieux zijn vaste vergaderingen gepland voor een FTO (farmacotherapeutisch overleg) om van alle bewoners medicatiegebruik en eventuele wisselwerkingen te evalueren. Hierbij zijn een Evv'er, arts en apotheker aanwezig. Ook zijn er werkoverleggen gepland met de apotheker om de kwaliteit te verbeteren en incidenten en knelpunten te bespreken. Hieraan ligt een contract ten grondslag.

### 10.5 Gebruik van informatie en Privacy/AVG

#### *(Interne) informatiekkanalen*

Binnen Zorg & Wonen Glorieux worden de volgende informatiekkanalen gebruikt:

- De website van Glorieuxpark voor informatie over de organisatie;
- Brabantzorgnet voor vacatures;
- Twee monitoren voor korte mededelingen;
- Schriftelijke mededelingen voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers;
- Vier keer per jaar een Glorieuxkrant;
- Twee personeelsbijeenkomsten per jaar;
- Twee bewonersbijeenkomsten per jaar;
- Twee keer per jaar mantelzorgbijeenkomst per leefstijlwoning;
- Kwaliteitsplan;
- Jaarverslag.

### *Privacy/AVG*

De afgelopen jaren heeft de AVG-commissie (Algemene Verordening Gegevensbescherming) onder leiding van de functionaris gegevensbescherming hard gewerkt om duidelijkheid te scheppen over de manier waarop binnen de organisatie persoonsgegevens worden verwerkt en beschermd om daarmee te voldoen aan de verplichtingen vanuit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

In 2020 is het geactualiseerde privacy beleid geïmplementeerd, tezamen met enkele onderliggende handleidingen, procedures en werkinstructies. Ook ondersteunende informatie in de vorm van handreikingen voor bewaartermijnen, behandelen van inzage- en informatieverzoeken en het sluiten van verwerkersovereenkomsten zijn uitgewerkt en ingepast in de processen.

De AVG-commissie komt periodiek bij elkaar om de lopende zaken en vraagstukken rondom de privacy wet- en regelgeving te bespreken. Wegens de corona-maatregelen hebben de overlegmomenten minder frequent plaatsgevonden en is er zo nodig ad hoc 1 op 1 geschakeld met de functionaris gegevensbescherming



## 11. Realisatie verbeterplan 2020

| Verbeterplannen 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Realisatie                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zinvolle dagbesteding en activiteiten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                               |
| Passend en ruim activiteitenaanbod bieden dat afgestemd is op de individuele bewoner en past binnen de sfeer van Glorieux                                                                                                                                                                                                                                               | Glorieux heeft een actieve activiteitenbegeleider. Vanwege corona zijn in 2020 veel andersoortige activiteiten georganiseerd. |
| Bij opname al duidelijk krijgen wat de hobby's en interesses van de nieuwe bewoner zijn, welke activiteiten passend zijn en hoe invulling gegeven kan worden aan een zinvolle dagbesteding. Daarbij ook kijken hoe bestaande activiteiten in huidige omgeving bewoner voortgezet kunnen worden en hoe het bestaande sociale netwerk van de bewoner betrokken kan worden | Waar mogelijk wordt dit gedaan. Echter veel activiteiten konden niet doorgaan i.v.m. corona.                                  |
| Vastleggen wat de behoefte is van de individuele bewoner ten aanzien van daginvulling, dagritme en activiteiten.                                                                                                                                                                                                                                                        | Wordt door de activiteiten begeleider gedaan na opname.                                                                       |
| Mantelzorgers betrekken bij organisatie van activiteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Waar mogelijk wordt dit gedaan. Echter vanwege corona was bezoek lange tijd niet mogelijk.                                    |
| Bij organisatie (grote) activiteiten "Glorieuxbreed" denken: Huize Glorieux en leefstijlwoningen.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                     |
| Jaaragenda maken voor de organisatie van activiteiten, gebaseerd op thema's en seizoenen.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                     |
| Voor de organisatie van activiteiten draaiboeken opstellen en gebruiken die het makkelijker maken om elkaar te vervangen bij organisatie en begeleiding van activiteiten.                                                                                                                                                                                               | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                     |
| Specifieke activiteiten organiseren voor m.n. 'passieve' bewoners (bewoners die door hun ziekte niet meer in staat zijn om actief deel te nemen), in overleg met mantelzorgers.                                                                                                                                                                                         | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider. In samenwerking met vrijwilligers van Momentum.                                     |
| Succesvolle activiteiten uit 2019 voortzetten, onder andere: muziektherapie, uitstapje, tuinfeest.                                                                                                                                                                                                                                                                      | Veel activiteiten konden vanwege corona geen doorgang vinden.                                                                 |
| Buitenruimte Glorieuxpark meer gebruiken bij de organisatie van activiteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                     |

| <b>Welzijn en welbevinden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werkgroep (bestaande uit de diverse geledingen van Zorg & Wonen Glorieux en Woondiensten Glorieux) samenstellen die de zorgvisie gaat herijken in een visie op welzijn, zorg en wonen. Onderdeel hiervan zal zijn de herijking van de visie op e-health.                                                                                                                                                                                               | Uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                   |
| Meer aandacht en tijd voor eenzame bewoners, waarbij individuele wensen en behoeften gerespecteerd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                                                               |
| Onderzoek naar mantelzorgbehoefte voor bewoners die er alleen voor staan en hieraan invulling geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cliëntadviseur onderzoekt dit voor opname.                                                                                                                              |
| Warme zorg uitdragen door persoonlijke aandacht (onder andere tijd maken voor praatje, verdiepen in de persoonlijke interesses en leefwereld van de bewoner én in zijn of haar levensverhaal).                                                                                                                                                                                                                                                         | Wordt gedaan en gestimuleerd.                                                                                                                                           |
| Warme overdracht en vastlegging van wensen en behoeften van nieuwe bewoners naar woonplek op Glorieux (huisbezoeken/intake, opname, introductie in huis, evaluatie).                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Wordt gedaan door cliënt adviseur.                                                                                                                                      |
| Meer aandacht voor en begeleiding bij zinvolle dagbesteding voor bewoners met dementie in Huize Glorieux. In Huize Glorieux zien we een toename van bewoners met een PG-indicatie (ZZP4 en ZZP5). Deze bewoners hebben behoefte aan meer begeleiding in de daginvulling en aan een huiskamersetting. Onderzocht zal worden of in Huize Glorieux een tweede huiskamer kan worden ingericht (vergelijkbaar met de huiskamer in Zonnehoeve).              | Uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                   |
| Het oprichten van een werkgroep palliatieve zorg die uitdraagt waar wij voor staan als het gaat om waardig sterven. Deze werkgroep, die bestaat uit speciaal hiervoor opgeleide medewerkers, heeft periodiek overleg en draagt zorg voor duidelijke richtlijnen en (vastgelegde) afspraken rondom zorg in de laatste levensfase. Ook draagt de werkgroep zorg voor kennisoverdracht aan collega's en kunnen zij geraadpleegd worden als er vragen zijn | Werkgroep is gestart in klein comité, in de toekomst zullen andere zorgmedewerkers aansluiten. Uitwerking en uitdraging in de organisatie is uitgesteld naar 2021-2022. |

|                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| rondom dit onderwerp of als er ethische kwesties spelen.                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Werkgroep (bestaande uit de diverse geledingen van Zorg & Wonen Glorieux en Woondiensten Glorieux) oprichten die zorgdraagt voor de inrichting van de leefstijlwoningen, waarbij belevingsgerichte inrichting het doel is.  | Leefstijlwoningen zijn ingericht in de sfeer van de betreffende woning.                                                                                                                                                                                                  |
| Onderzoeken hoe we in de refter een ontmoetingsplek voor bewoners en mantelzorgers kunnen creëren met faciliteiten voor eten en drinken.                                                                                    | Wordt meegenomen door werkgroep voeding (zie hieronder).                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Voeding</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Werkgroep (bestaande uit de diverse geledingen van Zorg & Wonen Glorieux en Woondiensten Glorieux, alsmede de bewonersraad) samenstellen die de visie op voeding en het daaruit voortkomende voedingsbeleid gaat uitwerken. | Werkgroep is opgestart, maar vanwege corona konden de geplande overleggen geen doorgang vinden.<br>Herstart werkgroep uitgesteld naar 2021-2022. Werkgroep voeding zal aan de slag gaan zodra de werkgroep visie de vernieuwde visie op zorg en wonen heeft vastgesteld. |
| Kookactiviteiten voor bewoners organiseren in Huize Glorieux.                                                                                                                                                               | Wordt gedaan door activiteitenbegeleider.                                                                                                                                                                                                                                |
| Restaurantbezoek met bewoners organiseren of iets bijzonders maken van de maaltijd in huis (bijv. een mosselmiddag).                                                                                                        | Heeft geen doorgang gehad i.v.m. corona.                                                                                                                                                                                                                                 |
| HACCP-audit, incl. opvolging van mogelijke verbeterdoelen die hieruit voortvloeien (in samenwerking met coördinator catering Woondiensten).                                                                                 | Uitgesteld naar juni 2021.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Zorg</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aandacht voor duidelijke communicatie en afstemming rondom de zorg voor bewoners tijdens de teambesprekingen. Elkaar bevragen en aanspreken.                                                                                | Wordt gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Methodiek van zorgleefplannen/domeinen onder de loep nemen en meenemen in aanschaf en implementatie ECD.                                                                                                                    | Aanschaf en implementatie ECD is uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Wet Zorg en dwang (Wzd)</b>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| In 2019 is de werkgroep Wzd opgericht. Deze werkgroep faciliteert de implementatie van de nieuwe wetgeving rondom vrijheidsbeperkende maatregelen in huis. Behandelaren worden betrokken bij de implementatie van deze wet. | Beleidsnotitie onvrijwillige zorg is geïmplementeerd.                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werkgroep Wzd stimuleert bewustwording inzet vrijheidsbeperkende maatregelen en mogelijke alternatieven.                                    | Beleidsnotitie onvrijwillige zorg is geïmplementeerd. Scholing Wzd is uitgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kennis uitwisselen met Woondiensten Glorieux rondom Wet zorg en dwang.                                                                      | Scholing Wzd is uitgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aanstelling cliëntvertrouwenspersoon.                                                                                                       | Er is een overeenkomst afgesloten met een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners</b>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Scholingsplan (collectieve en individuele scholingen).                                                                                      | Is waar mogelijk uitgevoerd. Helaas zijn vanwege corona scholingen uitgesteld of komen te vervallen (paragraaf 7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kennis vergroting dementie binnen de gehele organisatie door middel van intervisiebijeenkomsten.                                            | Er is met intervisiebijeenkomsten gestart. In de praktijk bleken dit meer bewonersoverleggen te zijn. Vandaar dat deze gestopt zijn. In de teamoverleggen wordt nu ruimte gemaakt voor intervisie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Workshops omgevingszorg georganiseerd door gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric.                                                     | Uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Accent op onderlinge deskundigheidsbevordering, gebruik maken van elkaars kwaliteiten, elkaar bevragen.                                     | Wordt gedaan in teamoverleggen en bewonersbesprekingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Actief leerklimaat leerlingen en stagiaires; nadruk op eigen verantwoordelijkheid in leerproces, verantwoordelijk team van werkbegeleiders. | <p>We streven naar een actief leerklimaat voor studenten waarbij zij zelf verantwoordelijkheid nemen in het eigen leerproces. Hierop wordt gestuurd in formele evaluatiegesprekken (minstens 4 per stageperiode) waarbij de praktijkopleider aanwezig is voor een rode draad in het proces. Daarnaast helpen werkbegeleiders de studenten door hen te stimuleren leerdoelen aan te geven en evaluatiemomenten in te plannen. Intervisie wordt 4x per jaar ingezet om studenten van elkaar te laten leren en inzicht te geven in verschillende methodes.</p> <p>Ook voor werkbegeleiders wordt er 4x per jaar een intervisiebijeenkomst gepland waarbij er casussen of vragen/problemen ingebracht kunnen worden. De praktijkopleider is hierbij aanwezig om te sturen en ondersteunen waar nodig en hierbij wordt het gestimuleerd om te leren van elkaar en samen tot oplossingen te komen.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ook worden werkbegeleiders betrokken bij de formele evaluatiegesprekken, zijn er regelmatig terugkerende scholingen in examinering of curriculumwijzigingen en is er regelmatig contact met de praktijkopleider. |
| Met oog op aanschaf en implementatie ECD in beeld krijgen welke medewerkers extra scholing nodig hebben en deze bijscholen.                                                                                                                                                                       | Inventarisatie heeft plaatsgevonden.                                                                                                                                                                             |
| Evaluatie samenwerking met de Arbodienst en onderzoeken hoe ziekteverzuim teruggedrongen kan worden.                                                                                                                                                                                              | Heeft plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                            |
| Resultaten en verbetervoorstellen naar aanleiding van medewerkers- tevredenheidsonderzoek en RI&E bepalen en presenteren aan de medewerkers.                                                                                                                                                      | Resultaten zijn aan medewerkers voorgelegd middels een infographic. De uitwerking van de verbetervoorstellen is voor een aantal onderwerpen vanwege corona uitgesteld naar 2021.                                 |
| Onderzoeken hoe personeelsbijeenkomsten nog meer afgestemd kunnen worden op de doelgroep en hoe meer interactie kan worden bereikt. Bijvoorbeeld door medewerkers uit te nodigen om vanuit de zorg inhoudelijke thema's (zoals palliatieve zorg, omgevingszorg) of ontwikkelingen te presenteren. | Organisatie personeelsbijeenkomsten in de huidige vorm staat vanwege corona ter discussie.                                                                                                                       |
| Het organiseren van een personeelsactiviteit in een informele setting voor medewerkers Zorg & Wonen, Woondiensten en Kerkelijke Instelling Erfgoed Glorieux die kan bijdragen aan het saamhorigheidsgevoel.                                                                                       | Heeft geen doorgang kunnen vinden i.v.m. corona.                                                                                                                                                                 |
| Ondernemingsraad oprichten.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Is in maart geïnstalleerd.                                                                                                                                                                                       |
| <b>Leren, verbeteren en innoveren</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                  |
| Optimaliseren zorgregistratie vanuit diverse disciplines en faciliteren methodisch werken door middel van aanschaf en implementatie ECD.                                                                                                                                                          | Aanschaf en implementatie ECD is uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                           |
| Voorzien in voldoende faciliteiten om te kunnen werken met het ECD (onder andere laptop/tablets), binnen de mogelijkheden van de beschikbare financiële middelen.                                                                                                                                 | Aanschaf en implementatie ECD is uitgesteld naar 2021.                                                                                                                                                           |
| Met oog op ECD streven naar meer mobiele werkplekken.                                                                                                                                                                                                                                             | Er zijn 4 extra werkplekken gecreëerd.                                                                                                                                                                           |
| <b>Kwaliteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                  |
| Opstellen en uitvoeren van een intern auditplan, inclusief toetsing methodisch werken (PDCA-cyclus) en dossiercontrole.                                                                                                                                                                           | Opstellen en uitvoeren van een intern auditplan is uitgesteld, m.u.v. dossiercontrole. Borging vindt plaats via                                                                                                  |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ook afspraken voortkomend uit het hygiëneprotocol en AVG-beleid worden meegenomen tijdens de interne audits.                                                | MT-overleg en verbeterregister. Wel vinden er externe audits plaats. o.a. Prezo en hygiëne.                                                                                                                   |
| Resultaten en verbetervoorstellen naar aanleiding van cliënttevredenheids-onderzoek bepalen en bespreken met de bewonersraad.                               | Heeft plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                         |
| Herinrichting kwaliteitshandboek en protocollenoverzicht.                                                                                                   | Uitgesteld.                                                                                                                                                                                                   |
| Administratieve helderheid en vastlegging procedure aanmelding, intake, opname.                                                                             | Wordt meegenomen in implementatietraject ECD.                                                                                                                                                                 |
| Deelname aan regionaal en/of landelijk netwerk door kwaliteitsmedewerker.                                                                                   | Kwaliteitsmedewerker heeft (indien nodig) periodiek overleg met collega-zorgorganisaties in de regio en neemt deel aan enkele landelijke netwerken op het gebied van kwaliteit, onvrijwillige zorg en corona. |
| Onderzoek naar een goed en praktisch systeem dat in de gehele organisatie gebruikt kan worden voor het aanleveren van verbetervoorstellen en nieuwe ideeën. | Op infographic MTO is bestaan huidige ideeënbus nog eens aangestipt. Gebruik ideeënbus wordt in 2021 verder opgepakt via evaluatie protocol ideeën en verbetervoorstellen.                                    |

## 12. Afkortingen en begrippen

**Artikel 21** Indien een bewoner niet weloverwogen in staat is een besluit te nemen over opname en verzet hij zich niet tegen een opname dan kan door het CIZ een besluit tot opname en verblijf (oude artikel 60 Bopz) worden afgeven.

**AVG** (Algemene Verordening Gegevensbescherming): privacywet.

**BHV** (Bedrijf Hulp Verlening): de hulp die wordt verleend bij ongewenste gebeurtenissen in een organisatie die de veiligheid en/of gezondheid van de werknemers en andere aanwezigen bedreigen.

**BOPZ** (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen): als een bewoner gevaar is voor zichzelf of zijn omgeving als gevolg van een geestelijke stoornis, kan deze onder bepaalde voorwaarden gedwongen worden opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. De Wet BOPZ regelt de wijze waarop dit gebeurt.

**CIZ** (Centrum Indicatiestelling Zorg): zorgt voor onafhankelijke (her)indicatiestelling in de zorg.

**COPD** (Chronic Obstructive Pulmonary Disease): chronische obstructieve longziekte.

**ECKG** (Expertise Centrum Klacht- en Gezondheidsrecht)

**Evv'er** (Eerstverantwoordelijk verzorgende): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in Huize Glorieux/Zonnehoeve een Evv'er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

**Fte** (fulltime-equivalent): rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of personeelssterkte kan worden uitgedrukt, 1 Fte is 1 volledige werkweek.

**FTO** (Farmaco Therapeutisch Overleg): arts, apotheker en zorgverlener komen in dit overleg bij elkaar om medicatiegebruik van alle bewoners te evalueren en eventuele aanpassingen door te voeren.

**IGJ** (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd): overheidsinstantie die toezicht houdt op de kwaliteit van zorg, medische producten en jeugdhulp.

**Medicatie-incident** fout in het aanvragen, verwerken, afleveren, toedienen of monitoren van geneesmiddelen.

**MIC** (Meldingen Incidenten Cliënten): alle incidenten worden geregistreerd om inzicht te verkrijgen in de aard van het incident en de afhandeling hiervan. Deze procedure wordt gebruikt als instrument om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

**MT** (Management Team): overlegorgaan binnen de organisatie.



**OR** (Ondernemingsraad): inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie.

**PNIL** (Personeel Niet In Loondienst): ingehuurd personeel.

**PREZO** (PREstaties in de ZOrg): kwaliteitsmodel in de zorgsector.

**PRISMA**-methode: methode om systematisch naar de oorzaken van (bijna) incidenten te zoeken.

**Pwb'er** (Persoonlijk woonbegeleider): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in de leefstijlwoningen een Pwb'er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

**SMART** (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch en Tijdgebonden): wijze waarop doelen geformuleerd dienen te worden.

**SO** (Specialist Ouderengeneeskunde): arts die gespecialiseerd is in de zorg voor kwetsbare ouderen.

**STEM** (Sterven op je Eigen Manier): beschrijving van sterfstijlen.

**VAR** (Verzorgende Advies Raad): deze raad is toegankelijk voor advies en vragen vanuit medewerkers. Ook hebben zij een adviserende functie voor beleidsstukken of protocollen.

**VBM** (Vrijheid Beperkende Middelen): beschermende maatregelen die bewoners, die niet/onvoldoende in staat zijn om hun wil te bepalen, dienen te behoeden voor lichamelijke afwijkingen of beschadigingen. Zorg & Wonen Glorieux heeft een non-fixatie visie, wat betekent dat er een zeer terughoudend beleid is in het gebruik van deze middelen.

**Verzorgende-IG** (Verzorgende Individuele Gezondheidszorg): zorgmedewerker die is opgeleid in het Nederlandse middelbare beroepsonderwijs op niveau 3 en werkt in de verpleging, verzorging, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, kraamzorg of gehandicaptenzorg.

**Wlz** (Wet langdurige zorg): deze zorg wet is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving.

**ZAP-overleg** (Zorg Arts Psycholoog-overleg): binnen de leefstijlwoningen is er een overleg met arts, zorg en psycholoog om het totaalbeeld van de bewoner te evalueren en behandelplannen zo nodig bij te stellen.

**ZZP** (Zorg Zwaarte Pakket): dit pakket wordt geïndiceerd door CIZ en geeft aan op hoeveel zorg de bewoner recht heeft.